

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan. Terutama dengan adanya pengaruh globalisasi, dimana perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan semakin maju serta kompetisi yang semakin ketat membuat harapan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah harus lebih meningkat. Akan tetapi, kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan publik ini ditunjukkan melalui pengaduan laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, pengertian Ombudsman adalah: "Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan Pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah".

Salah satu tugas Ombudsman adalah untuk menerima laporan/pengaduan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam

ruang lingkup Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan laporan masyarakat untuk Instansi Terlapor dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2014 – Triwulan I 2018) berdasarkan klasifikasi terlapor yang bersumber dari Ombudsman RI bahwa dari 17 instansi dengan laporan terbanyak yaitu Pemerintah Daerah (681), urutan kedua yaitu Kepolisian (212), ketiga yaitu Badan Pertanahan Nasional (184), Instansi Pemerintah (155), BUMN/BUMD (130), Lembaga Pendidikan Negeri (62), Perbankan (53), Lembaga Peradilan (39), Lain-lain (25), Komisi

Negara/Lembaga Negara (23), Kejaksaan (19), Perguruan Tinggi Negeri (19), Rumah Sakit Pemerintah (15), Lembaga Pemerintah Non (11), Tentara Nasional Indonesia (4), Dewan Perwakilan Rakyat (3) dan yang paling sedikit yaitu Lembaga Pendidikan Swasta (2).

Berdasarkan jumlah laporan pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia yang telah diterima Ombudsman dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2014 – Triwulan I 2018) berdasarkan kategori instansi terlapor adalah 1.637 laporan.

Berdasarkan data tersebut pemerintah mengupayakan perbaikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik agar dapat kembali menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat yaitu dengan melakukan terobosan baru dalam sistem pelayanan publik.

Salah satu instansi pemerintah yang menerapkan Kualitas pelayanan publik adalah Lembaga Kepolisian. Sesuai dengan ketentuan umum Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa: "Kepolisian Negara Republik

Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangkaterpeliharanya keamanan dalam negeri”.

Komitmen Kapolri dalam membenahan pelayanan publik pada dasarnya difokuskan pada sentra-sentra pelayanan kepolisian, seperti tempatpenerima laporan/pengaduan oleh masyarakat, pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM)/Surat Tanda Nomor Kendaraan wajib (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan pemberian pelayanan dalam bentuk surat izin keramaian/keterangan, senjata api dan bahan peledak, kegiatan sosial politik masyarakat dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) kepada masyarakat serta melakukan pengamanan, pengawasan terhadap pelaksanaannya.

SKCK merupakan surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Direktorat Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada terkait orang tersebut (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014).

SKCK juga menjadi salah satu persyaratan dari perusahaan-perusahaan maupun instansi pemerintah termasuk TNI-POLRI, dan juga persyaratan pendaftaran untuk CPNS, dimana pada tahun 2019 menurut data Setda Prov. Kalimantan Tengah terdapat 4.654 orang, sehingga terjadi penumpukan pembuatan SKCK pada waktu penerimaan tersebut. Dan luas wilayah Kalimantan Tengah yang mencapai 153.564 km<sup>2</sup> menjadi salah satu hambatan bagi pemohon untuk bisa ketempat pembuatan SKCK di Polres maupun Polda Kalteng.

Oleh karena itu Polri mempercepat dan menyederhanakan layanan publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dengan mengeluarkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* yang mengacu pada Grand Strategi Polri 2005-2025. Khususnya untuk menghadapi Tahap iii (Tahun 2015 – 2025) *Strive For Excellence* yaitu upaya mencapai pelayanan publik yang unggul, termasuk mencapai pelayanan prima kepada masyarakat; surat sekretaris deputy bidang yanlik Kementerian Panrb No: B/171/Pp.00.05/2019 Tgl 23 Mei 2019, Ttg Undangan Rapat Scaling Up Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kepolisian; Surat Asrena Kapolri No: B/272/V/Ren.2.3/2019/ Srena Tgl 25 Mei 2019, Perihal undangan rapat koordinasi.

Dan hasil rapat Kabinet Membahas Reformasi Hukum pada hari Selasa 11 Oktober 2016 tentang paket pertama Reformasi Hukum yang berisi lima fokus kebijakan dalam upaya mengembalikan kepercayaan publik pada hukum Nasional dan aparat penegak hukum yang mana fokus ketiga pada program percepatan pelayanan publik seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Adanya layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* ini juga merupakan salah satu pencegahan penularan pandemi yang sedang berlangsung sekarang. Dimana Pada awal tahun 2020 ini dunia dikejutkan dengan wabah virus Corona (Covid-19) yang menginfeksi hampir seluruh negara di dunia. WHO Semenjak Januari 2020 telah menyatakan dunia masuk kedalam darurat global terkait virus ini.

Terhitung mulai tanggal 19 Maret 2020 sebanyak 214.894 orang terinfeksi virus corona, 8.732 orang meninggal dunia dan pasien yang telah sembuh sebanyak 83.313 orang 3. Khusus di Indonesia sendiri Pemerintah telah mengeluarkan status darurat bencana terhitung mulai tanggal 29

Februari 2020 hingga 29 Mei 2020 terkait pandemi virus ini dengan jumlah waktu 91 hari 4. Langkah-langkah telah dilakukan oleh pemerintah untuk dapat menyelesaikan kasus luar biasa ini, salah satunya adalah dengan mensosialisasikan gerakan *Social Distancing*.

Konsep ini menjelaskan bahwa untuk dapat mengurangi bahkan memutus mata rantai infeksi Covid-19 seseorang harus menjaga jarak aman dengan manusia lainnya minimal 2 meter, dan tidak melakukan kontak langsung dengan orang lain, menghindari pertemuan massal.

Dengan adanya SKCK *Online* di Si Yanmin Dit Intelkam Polda Kalteng ini dapat mengurangi antrian di ruang tunggu Yanmin dan meminimalisir waktu masyarakat untuk berada di luar rumah.

Dan dengan adanya layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* ini mempermudah masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), jika sebelumnya dilakukan secara manual yang dirasa membutuhkan waktu lama. Dalam prosedurnya masyarakat hanya melakukan pendaftaran permohonan dengan menggunakan PC/laptop, ataupun hp/gadget melalui website <https://skck.polri.go.id/>. atau mendownload aplikasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* di play store. Pelayanan SKCK secara manual membutuhkan alat tulis kertas yang mengakibatkan menumpuknya berkas pemohon SKCK Pencarian juga dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu yang lama.

Namun dalam pelaksanaannya pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* pada Seksi Yanmin Dit Intelkam Polda Kalteng masih kurang optimal dalam pemberian pelayanan. Menurut informasi dari Bapak Kombespol Drs. Sukamso sebagai Irwasda Polda Kalteng Tahun 2014 mengatakan Perwakilan Ombudsman

Kalteng menyatakan, pihaknya mendapat banyak pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri).

Salah satunya adalah pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Banyak hal yang ditemukan oleh Ombudsman, misal antrian yang tidak ditaati, ada juga pemohon yang bingung dalam pengisian biodata namun belum ada panduannya. Bahkan, beberapa petugas meminta pemohon kembali esok harinya karena datanya belum lengkap dalam biodata dikarenakan kurangnya sosialisasi mengenai mekanisme dan tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Dan masih terjadi penumpukan antrian saat penerimaan CPNS maupun TNI/POLRI. Ini menunjukkan kurang optimalnya pelayanan SKCK tersebut.

Dimana seharusnya dengan adanya SKCK *Online* ini pelayanan pembuatan dan perpanjangan SKCK menjadi lebih cepat dan mudah. Apalagi disaat penerimaan CPNS, TNI/POLRI, dan lain-lain untuk mencegah penumpukan pemohon di satu waktu. Dan juga kemudahan untuk masyarakat yang berada jauh dari lokasi pelayanan SKCK baik di Polsek, Polres ataupun Polda.

Hal ini diakibatkan oleh kurangnya pemahaman mengenai prosedur, mekanisme dan tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) baik yang berbasis *Online* maupun *manual* oleh masyarakat atau pemohon serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan Polri pada umumnya.

Dan khususnya Seksi Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng dalam upaya memberikan pemahaman kepada masyarakat luas mengenai pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Yang seharusnya metode baru pelayanan berbasis *Online* ini memudahkan proses menjadi

efisien yang sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu prinsip efektivitas dan efisien.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas terutama dengan melihat pelayanan publik yang diselenggarakan Polri maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polda Kalteng dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polda Kalimantan Tengah”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang diatas, penulis ingin menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimanakah “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polda Kalimantan Tengah”?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polda Kalimantan Tengah”.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palangkaraya mengenai pengembangan sistem penyelenggaraan Penerbitan Surat

### Keterangan Catatan Kepolisian

Untuk menambah wawasan pengetahuan bagi penulis tentang penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi Negara khususnya.

- b. Memberikan kesempatan, untuk meneliti ilmu dan teori yang dipelajari selama ini dalam menambah wawasan dan pengetahuan tentang “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polda Kalimantan Tengah”. Bahan kajian atau perbandingan bagi peneliti berikutnya.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan pelayanan dalam “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polda Kalimantan Tengah”.
- b. Bagi anggota baik pimpinan dan bawahan penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada pimpinan dapat mengaplikasikan dan menginformasikan bagi para bawahan secara berjenjang mengenai “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polda Kalimantan Tengah”.